

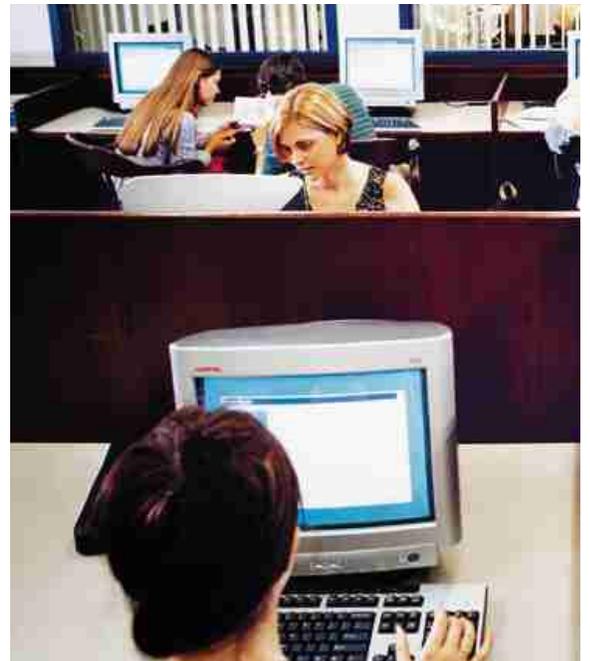
Historia de éxito:

HP y Universidad Católica Silva Henríquez: Socios en la era digital



“Nuestro eje de acción es la educación, tarea que requería externalizar los servicios TI. ¿Qué marcó la diferencia a favor de HP? Que ya había explorado el tema de los arriendos de equipos y servicios de post venta.”

- Armando Salvatierra,
Director Recursos Físicos y Tecnológicos
de la Universidad Católica Silva Henríquez.



Aspectos generales

La Universidad Católica Silva Henríquez es una de las primeras instituciones de educación superior del país que implementó una plataforma de equipos Hewlett Packard, a través de HP Financial Services (HPFS).

Reto	Solución	Resultados
<ul style="list-style-type: none">• Actualizar los PCs de la Universidad destinados a estudiantes.• Expandir el uso de tecnología dentro del alumnado.• Terminar con los gastos asociados a la compra de tecnología.	<ul style="list-style-type: none">• La Universidad decidió utilizar los servicios de HP Financial Services para renovar sus PCs de escritorio.	<ul style="list-style-type: none">• El sistema de arriendo de tecnología a través de HP Financial Services fue implementado con éxito.• Todos los equipos destinados a los alumnos son HP.• Ya no existe preocupación por el servicio técnico, inversión en TI u obsolescencia de los equipos.

La Universidad Católica Silva Henríquez (UCSH), es una comunidad académica autónoma que pertenece a la Congregación Salesiana y a la Conferencia Episcopal de Chile. Herederos del Instituto Profesional Blas Cañas, en 1999 cambió su nombre en honor a su fundador, el Cardenal Raúl Silva Henríquez.

Por más de 20 años, este centro de educación superior ha contribuido al desarrollo del país formando jóvenes y trabajadores, apoyados en la investigación y en el servicio a la sociedad chilena. Y es precisamente esta vocación educativa lo que motivó la adquisición de tecnología de punta a través de un novedoso mecanismo: el leasing de equipamiento TI.

La historia comienza en Europa

A fines de 2002, la UCSH decidió que era tiempo de renovar sus computadores de escritorio destinados al alumnado. Si bien estos equipos eran de marcas reconocidas, ya se acercaban al fin de su vida útil, y los cada vez más demandantes requerimientos de los softwares e Internet, obligaban a iniciar un proceso de recambio tecnológico de más de 200 PCs.

Además, como miembro de la Congregación de Universidades Cristianas y Salesianas Mundiales, la Universidad Cardenal Silva Henríquez mantiene un contacto permanente con autoridades extranjeras, principalmente europeas y la experiencia de estos centros formativos es muy distinta a la chilena: no compran tecnología porque ése no es su negocio; ellos están para educar.

El mensaje era simple. Comprar equipos significa al mismo tiempo incurrir en una serie de gastos asociados que podían provocar la desatención de la labor educativa. "El estilo europeo nos llevó a la convicción de que teníamos que dedicarnos sólo a educar, y por eso el negocio TI lo tenía que manejar un tercero que se preocupe del servicio técnico, el mantenimiento, los recambios... incluso de deshacerse de los equipos cuando terminan su vida útil", explica Armando Salvatierra, Director de Recursos Físicos y Tecnológicos de la UCSH, quien agrega que "si el tema TI

no lo delegas, te transformas en una empresa que está más preocupada de los computadores que de los estudiantes".

Es por eso que en el año 2002 comenzó el proceso de adquisición de PCs de escritorio por la vía del leasing, toda una novedad en nuestro país. Para poder realizar este arriendo de tecnología, consultaron a diversas instituciones que entregaban dicho servicio, como empresas bancarias y compañías financieras, además de HP Financial Services. Y sin duda, fue esta última la mejor opción para la solución que buscaban.

Así, gracias al trabajo conjunto realizado con HPFS, una empresa con basta experiencia internacional en este mecanismo de implementación tecnológica, la Universidad logró establecer parámetros claros y ventajosos para el contrato de arriendo. Sin embargo, "el proceso fue complejo para nosotros porque era nuevo. Para una empresa privada es simple: todo lo llevan a gasto. Pero para una universidad que no tiene fines de lucro, estos antecedentes en el balance son interpretados de una manera distinta, porque dejas de tener activos", explica Salvatierra.

De esta forma, la primera adquisición se materializó el 1° de agosto de 2003. Se trataba de 36 PCs entregados en arrendamiento "Lo que marcó la diferencia a favor de Hewlett Packard es que tenía experiencia previa en el tema de los arriendos de equipos. En ese momento no había muchas empresas en este negocio y HP lo tenía como producto", cuenta Salvatierra.

Todos los equipos son HP

El primer arriendo de equipos fue el más difícil de todos. Pero una vez terminado ese proceso, las nuevas adquisiciones se hicieron de forma mucho más fácil: El 2 de diciembre de 2004 la UCSH incorporó 120 equipos en este programa, y el 3 de agosto del 2005 arrendó 50 más. A partir de entonces, toda la plataforma computacional a disposición de los 4.500 alumnos de esta casa de estudio está conformada por PCs Hewlett Packard de última generación.



Actualmente, la UCSH cuenta con un laboratorio de 120 máquinas que cubren todas las necesidades requeridas por los alumnos; dos recintos más pequeños, de 20 PCs, ubicados en zonas estratégicas de la universidad; una sala de 36 computadores para aplicaciones y otra de 10 PCs para realizar tareas de apoyo académico.

Estos equipos y el servicio entregado por HPFS han cumplido a cabalidad con las expectativas de las autoridades de esta casa de estudios, pues se trata de una plataforma que beneficia directamente a los estudiantes. "Los computadores son rápidos, cuentan con todas las licencias para descargar actualizaciones o nuevos softwares gratuitos, tienen una conexión Internet más amigable, están dispuestos en red para trabajar en conjunto y poseen con conexión frontal de USB para el uso de pendrives. En definitiva, todas las características de una plataforma tecnológica del más alto nivel", explica Salvatierra.

Sin embargo, los principales beneficios los tiene la propia universidad. "Siempre hemos tenido computadores de importantes compañías tecnológicas porque nunca nos interesaron los PCs armados, pero eso significaba grandes inversiones en adquisición. Y además estaban todos los problemas asociados: proveer servicio técnico, mantención, estar preocupados de reemplazar las memorias cuando los equipos comenzaban a quedar obsoletos... y más importante aún: ¿Qué hacíamos con todos los PCs al cambiar la plataforma? ¿Dónde los dejábamos, en qué bodega? Entonces nuestro principal problema era la renovación tecnológica. Y eso quedó solucionado: cuando los equipos terminan su vida útil, HP me los cambia por otros nuevos.

De esta forma siempre voy a tener los mejores equipos para los estudiantes", comenta el ejecutivo. Además al contar con todo el respaldo de HP, la plataforma de la universidad queda asegurada incluso en caso de siniestro.

El futuro es HPFS

Para Armando Salvatierra, la adopción de este mecanismo de incorporación tecnológica ha significado importantes ahorros para la institución. Ya no tienen necesidad de contar con un departamento de TI propio que se encargue del servicio técnico, ni tampoco de arrendar bodegas para

guardar los equipos obsoletos. Su imagen corporativa se vio beneficiada ya que su plataforma Ti no falla (incluso cuentan con 2 equipos de respaldo en caso de que alguna se estropee: mientras éste es reparado, los back up son instalados y el problema se resuelve sin que los alumnos se enteren). Así, las evaluaciones realizadas por los estudiantes, acerca del servicio, han mejorado notoriamente en la medida que los nuevos equipos se han instalado.

Pero más importante aún: en términos académicos, las autoridades del departamento de tecnología se pueden abocar a la concreción de otros proyectos, más relacionados con el apoyo a la docencia que al desarrollo de complejos servicios de TI, cumpliendo así con la premisa de que "nosotros estamos para educar". En ese contexto, Salvatierra destaca que con el arriendo de los últimos equipos, la universidad logró un mayor grado de desarrollo. "Para nosotros uno de los aspectos más importantes, en cuanto a la implementación de tecnología, era la democratización del acceso, es decir, que todo el alumnado pudiera contar con servicios TI, en las mejores condiciones y cada vez que lo necesitaran. A eso llamamos "democratización de la tecnología". Entonces, gracias a esta solución de HP, sí nos hemos desarrollado, pues este sistema de leasing nos ha permitido prestar todos los servicios requeridos, de la mejor manera."

Así, la solución del problema TI les permite mirar hacia el futuro con confianza. El plan de desarrollo estratégico de la institución apunta a mantener el nivel de matrícula y mejorar la calidad de los servicios que otorgan a los alumnos. Si bien toda la plataforma Tecnológica destinada a los estudiantes es HP y se encuentra bajo régimen de comodato, ahora buscan extender esta práctica a todas las dependencias de la Universidad, es decir, a las más de 400 personas que componen la plana administrativa y docente de esta casa de educación superior.

Reseña:

- Cliente: Universidad Católica Cardenal Silva Henríquez
- Ubicación: Casa Central: General Jofré 462
- Usuarios: 4.500 estudiantes
- Teléfono: 4601 100
- Sitio Web: <http://www.ucsh.cl/>

Para mayor información sobre los beneficios de trabajar con HP, contacta a tu representante local o visítanos en www.hp.com

Todos los Derechos Reservados ©2005 Hewlett Packard Development Company, L.P.

